



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/103039/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Zxxx
A. - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Zxxx A., del 27/03/2019 acquisita con protocollo n. 0134472 del 27/03/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’utente lamenta di aver subito due diversi disservizi. In data 14/08/2018, verificatal’interruzione del servizio dati, il gestore, a seguito di diverse segnalazioni e dopo aver provveduto a più riprese a tentativi di ripristino telematico, in data 07/09/2018, inviava un tecnico che reputava necessaria la sostituzione del modem da parte dell’operatore Tiscali. L’istante assume poi che alla data del 27/12/2018 il modem in sostituzione non sarebbe mai arrivato e che per fruire del servizio dati avrebbe

dovuto acquistare un suo modem personale. Richiede a titolo di indennizzo 7,5 euro al giorno dal 14/08 al 07/09/2018 = 24 giorni * 7.5 euro = 180 euro, e poi, per mancato servizio dati, ulteriori euro 7.5 al giorno dal 08/09/2018 fino alla definizione della procedura e comunque, a titolo parziale dal 08/09/2018 al 27/12/2018 = 110 giorni * 7.5 = 825 euro, per un totale delle richieste pari a 825 + 180 = 1005 euro (sino al 27/12/2018).

2. La posizione dell'operatore Tiscali Italia SpA. Il Gestore, in riferimento all'interruzione del servizio data far data dal 14/08/2018, rileva che, in data 16/08/2018, il Cliente segnalava l'interruzione del servizio dati che, effettuate le opportune verifiche, l'assistenza Tiscali gestiva, procedendo all'apertura di un ticket di guasto verso Telecom Italia, che interveniva presso la sede del Cliente e diagnosticava un "guasto all'impianto". Si rendeva pertanto necessaria la sostituzione del router Tiscali in possesso del Cliente. Aggiunge poi che, a causa di una difficoltà riscontrata dal corriere nel rintracciare il Cliente e l'irreperibilità del medesimo ai numerosi tentativi di contatto effettuati dal 19/09/2018 al 25/09/2018 la spedizione non veniva completata, tanto che in data 1/10/2018 il dispositivo veniva restituito al mittente. Di queste allegazioni fornisce prova documentale non contrastata dall'istante. Precisa poi che l'indirizzo, via Valle della Noce, 57 00046 Grottaferrata, ed i riferimenti telefonici del Cliente 33572xxx, 339439xx, registrati sui sistemi Tiscali, sono gli stessi indicati dal medesimo nell'istanza di cui all'oggetto, ciò a riprova del fatto che Tiscali si sia adoperata in ogni modo per consegnare il router al Cliente in tempi rapidi e, vista la difficoltà riscontrata nella consegna dello stesso da parte del corriere, per acquisire conferma in merito alla correttezza dell'indirizzo. Ciò premesso assume altresì come, dai log di connessione registrati sui sistemi Tiscali, si evinca che l'interruzione del servizio dati abbia interessato il periodo intercorrente tra il 14/08/2018 ed il 7/09/2018, per complessivi 24 giorni. L'operatore rappresenta, infine che, fatta eccezione per l'istanza di conciliazione, la cui udienza si è tenuta codesto in data 27 marzo 2018, (rectius 2019) Tiscali non ha ricevuto ulteriori comunicazioni o reclami da parte del Cliente. Quanto alla situazione contabile, assume che il Cliente ha saldato tutte le fatture emesse sino alla cessazione del Servizio e, pertanto, non sono presenti insoluti, rassegnando le seguenti conclusioni: ritiene di avere agito in maniera diligente, prendendo in carico la segnalazione del Cliente e adoperandosi con ogni mezzo a propria disposizione per ridurre al minimo ogni disservizio a carico dello stesso. Evidenzia, infine, come, in sede di udienza di conciliazione, per mero spirito conciliativo, e senza riconoscimento di responsabilità, abbia proposto un indennizzo omnicomprendente di €100, oltre allo storno ed al rimborso della fattura datata 2/02/2019 per € 57,90, ricevendo un netto rifiuto da parte dell'istante e che ciò abbia evidentemente causato un aggravio di spese ed oneri al Co.Re.Com ed all'operatore, da qui la richiesta che eventuali spese di procedura siano compensate.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. L'operatore ha ammesso di non aver fornito il servizio richiesto per giorni 24, con ciò aderendo alla prospettazione avversa, e implicitamente ammettendo la propria responsabilità in riferimento alla pretesa indennitaria avanzata, la quale, per questa parte, deve essere pertanto accolta senza indugio. Quanto all'ulteriore richiesta avanzata dall'utente, deve convenirsi con la difesa dell'operatore, sia in ordine alla diligenza dimostrata nel tentativo di provvedere alla

consegna tempestiva del modem necessario alla risoluzione del disservizio, ampiamente provata in atti, e sia in ordine all'effettiva fruizione da parte dell'utente dei servizi, quantunque utilizzando un modem di proprietà, per il che non vi è ragione si faccia luogo ad ulteriore specifico indennizzo. Nulla è dovuto per le spese di procedura attesa la gratuità del presente procedimento e di quello anteriore di conciliazione, spese, pertanto, compensate.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in accoglimento dell'istanza del 27/03/2019, è tenuta a 1. corrispondere all'istante la somma di € 180,00, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento Indennizzi Agcom.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Roberto Rizzi

f.to